

# Uitgangspunten website gemeente Stichtse Vecht

september 2016

[www.stichtsevecht.nl](http://www.stichtsevecht.nl)

- **is – wat betreft de dienstverlening - gebaseerd op Toptaken.** Een Toptaken website is gericht op dienstverlening en zet de vraag van de klant, inwoner of ondernemer centraal. Het toont de belangrijkste taken waar de bezoeker voor komt. Dit betekent dat alleen die informatie geplaatst wordt waar de bezoeker ook echt om vraagt. Hierdoor is de informatie beter vindbaar. Toptaken worden regelmatig aangepast aan de vraag van de bezoeker. Ze kunnen ook seizoensgebonden of actueel zijn zoals bijvoorbeeld de Woz aangifte of werkzaamheden aan de brug in Breukelen.
- **is toegankelijk voor iedereen.** De website voldoet aan de [eisen](#) die gesteld zijn op gebied van toegankelijkheid en kan daardoor via ieder apparaat en door iedereen worden gevonden en gelezen.
- **past zich automatisch aan aan het scherm van het apparaat dat de bezoeker gebruikt,** het zogenoemde responsive design. Zo is de website altijd goed leesbaar, zowel voor smartphone, tablet als desktop;
- **is het voorkeurskanaal voor dienstverlening en voor communicatie.** Vanuit productinformatie wordt niet verwezen naar de telefonische ingang of de balie. Er worden geen telefoonnummers of emailadressen getoond. Uitsluitend onder contactinformatie wordt het algemene telefoonnummer en emailadres genoemd. Alleen voor producten en diensten waar dit echt noodzakelijk voor is wordt gelinkt naar de contactinformatie pagina;
- **is de plaats voor gemeentelijke informatie.** Het biedt naast informatie over producten en diensten ook plaats voor gemeentelijk nieuws, evenementen, werkzaamheden en bekendmakingen. Waar nodig en mogelijk wordt deze informatie gebiedsgericht aangeboden. Belangrijke visiedocumenten worden ook geplaatst op de website. Commerciële uitingen worden niet geplaatst
- **is het kanaal voor issues en crisiscommunicatie.** Hier wordt informatie vertrekt en adviezen gecommuniceerd aan inwoners, media en andere belangstellenden in geval van crisis of calamiteit.
- **heeft een aparte plek voor nieuwsberichten.** Nieuws is ingedeeld op inwoners, ondernemers en bestuur. Daarnaast is er nieuws op maat, hier kan de bezoeker zich op abonneren;
- **beschikt over vooringevulde webformulieren** die gekoppeld zijn aan het zaaksysteem. Webformulieren waarvoor identificatie nodig is, zijn voorzien van DigiD en voor betaling gekoppeld aan de online kassa;
- **is geschreven in begrijpelijke en taakgerichte taal, compact en overzichtelijk weergegeven.**
- **kent geen dubbele informatie.** Een onderwerp staat slechts één keer op de website, vanuit andere pagina's wordt doorgelinkt naar de bron pagina;
- **heeft een hoofd indeling:** inwoners, ondernemers en bestuur;
- **geeft de mogelijkheid extra aandacht aan een onderwerp te geven.** Dit gebeurt via banners en meldingen op alle pagina's;
- **kent een gesplitste zoekfunctie.** Er is een aparte ingang voor het vinden van informatie en het regelen van taken. Verordeningen en beleidsnota's zijn te vinden via een aparte ingang die leidt naar overheid.nl of het Raadsinformatiesysteem. Voor inwoner en ondernemers wordt van de belangrijke documenten een samenvatting geplaatst. Het volledige document kan worden opgevraagd via [info@stichtsevecht.nl](mailto:info@stichtsevecht.nl) of worden gedownload.
- **linkt voor externe overheidgerelateerde informatie naar de betreffende website van ketenpartners als zorgaanbieders.** Telefoonnummers of emailadressen van externe partners of organisaties worden niet geplaatst;
- **meet de tevredenheid of mening van de bezoeker.** Dit gebeurt continue door het online stellen van vragen vanuit de klantcontactmonitor en via het formulier "Tip voor de website". Daarnaast wordt jaarlijks een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van de website gehouden. Tot slot kan de bezoeker incidenteel bevraagd worden over een relevant onderwerp door middel van een online enquête of poll;